

« Si les soignants sont compétents, fiables et utilisables, ils n'en restent pas moins humains, faillibles, perfectibles et respectables, et enfin vulnérables et précieux. Lorsqu'ils sont impliqués à tort ou à raison dans une erreur médicale ou un événement indésirable associé aux soins, ils sont aussi, souvent, en souffrance, confrontés à un véritable « accident du travail » qui doit être accompagné et traité comme tel. » <sup>[54]</sup>.

Lors de la survenue d'un événement indésirable associé aux soins, il convient de porter une attention particulière à l'impact de l'évènement sur les professionnels de santé impliqués. Dans son rapport de 2019 <sup>[55]</sup>, la Haute Autorité de Santé précise que dans **48% des déclarations portant sur les Evènements Indésirables Graves associés aux soins, l'évènement a eu des conséquences pour les professionnels** : stress post évènement, choc émotionnel, professionnel en difficulté. A noter que cet impact est majoré pour les professionnels dans les situations où le patient est décédé. Par ailleurs, des impacts sur le fonctionnement de l'équipe de soins y sont aussi repérés.

Les mécanismes réactionnels peuvent être pluriels et nécessitent systématiquement de s'interroger sur l'accompagnement adapté auprès du ou des professionnels. Cette démarche s'inscrit pleinement dans la Culture Juste décrite en fiche repère 4 et se met en œuvre dans la même temporalité que la gestion de l'EIAS auprès du patient et du retour d'expérience.

La Haute Autorité de Santé précise que dans **57 % des déclarations d'EIGS, des mesures ont été prises par l'organisation pour soutenir les professionnels** <sup>[55]</sup>.

La démarche d'accompagnement des professionnels doit être structurée au sein de chaque établissement en lien notamment avec les services de médecine du travail. Trois principes sont à considérer <sup>[56]</sup> :

- ▶ Promouvoir des attitudes adaptées de la part des collègues de proximité,
- ▶ Mettre fin à l'omerta sur le sujet des événements indésirables associés aux soins et promouvoir une culture juste de l'erreur <sup>[57]</sup>,
- ▶ S'appuyer sur des systèmes d'aides externes pour les collègues les plus en difficulté.



## Une démarche préventive à questionner

- ▶ Quel dispositif est en place au sein de l'organisation sur la gestion des risques psycho-sociaux auprès des professionnels de santé ?
- ▶ Comment sont intégrés ces risques psycho-sociaux dans la gestion des risques professionnels ?
- ▶ Comment la culture juste de l'erreur est-elle abordée auprès des managers médicaux et paramédicaux ?
- ▶ Quel accompagnement des managers médico-soignants pour soutenir et accompagner leurs équipes ?
- ▶ Quelles sont les possibilités de recours à des séances d'échanges entre pairs ? Quelles sont les possibilités de recours à un pair référent préalablement identifié ?
- ▶ Quelle appropriation de la culture juste au niveau des équipes de soins ?

## Une démarche réactive et de suivi à structurer

- ▶ Quelle est la procédure institutionnelle en matière d'accompagnement des professionnels suite à un événement indésirables associés aux soins ?

Les dispositifs mis en œuvre s'appuient le plus souvent sur un modèle en trois niveaux <sup>[58-60]</sup> :

**Niveau 1** : ce niveau d'accompagnement concerne la période suivant immédiatement le fait. Il repose sur les collègues et personnes de proximité en facilitant la verbalisation du ou des professionnels impliqués, témoignant de l'empathie et en créant un climat d'expression des détresses. Il s'agit de faire parler et d'écouter, avec une attitude confraternelle. Il importe d'arriver à analyser l'accident comme un accident qui peut arriver à chacun. Il importe de rompre l'isolement.

**Niveau 2** : ce niveau repose sur des professionnels entraînés pour aider. Il suppose d'avoir organisé l'identification et le recours à ces professionnels dans l'organisation de santé. Il peut s'agir des médecins du service de santé au travail ou d'autres professionnels volontaires. Il est à mettre en œuvre quand le niveau 1 ne suffit pas.

**Niveau 3** : ce niveau assure l'accès à des psychologues/psychiatres professionnels, quand la réaction ne peut pas être contenue par les actions précédentes. Il peut s'agir de dispositifs d'aide externe.

En région Pays de la Loire, l'Agence Régionale de Santé soutient l'association nationale de soins aux professionnels de santé. [www.asso-sps.fr](http://www.asso-sps.fr)



### Autre ressource-clé :

L'Institut Universitaire du Cancer de Toulouse propose des repères pour structurer une démarche d'accompagnement ainsi que des liens vers les différents dispositifs déployés à l'étranger [www.soutien-seconde-victime.fr](http://www.soutien-seconde-victime.fr)

